PN - Vue d'ensemble de Palletways

Cet article explique le fonctionnement de l'intégration Palletways dans Qargo. Il s'adresse aux professionnels du transport qui travaillent au quotidien dans Qargo et doivent recevoir, gérer, suivre et terminer efficacement les travaux Palletways.

Mis à jour 17 mars 2026

Le rôle de l’intégration en bref

- Les commandes envoyées par Palletways apparaissent automatiquement dans Qargo.
- Qargo tient Palletways informé à mesure que le travail avance.
- Les étiquettes, les événements de suivi, les exceptions et les POD sont échangés pour que les deux systèmes restent synchronisés.
- Le travail se fait dans Qargo ; l’intégration gère le flux de données vers et depuis Palletways.

Public visé par ce guide

- Les équipes de dépôt et du bureau d’exploitation qui reçoivent les expéditions Palletways.
- Les exploitants qui affectent et ordonnancent le travail.
- Les chauffeurs (via l’application chauffeur) et le bureau d’exploitation qui suivent l’avancement en temps réel.
- Les équipes du service client qui assurent le suivi, résolvent les exceptions et partagent les POD.

Terminologie spécifique

Terme	Définition
Expédition	Une expédition Palletways, souvent composée d’une ou plusieurs palettes sous une même référence.
Référence Palletways	L’identifiant unique attribué par Palletways, utilisé dans les deux systèmes.
Niveau de service	Le produit ou le délai de livraison convenu (par ex. le lendemain).
Événement de scan	Un scan de code-barres enregistré lors d’une étape de manutention, telle que le chargement, le déchargement, le cross-docking ou la livraison.
POD (preuve de livraison)	Justificatif de livraison, généralement le nom et la signature du destinataire, avec des photos et des notes facultatives.
Exception	Tout écart par rapport au déroulement normal de la livraison, comme une tentative échouée, un dommage ou un problème d’adresse.
Envoi (push) de données	Données envoyées automatiquement par le système source vers le système de destination.
Récupération (pull) de données	Le système de destination récupère ou actualise activement les données depuis le système source.

Prérequis

- L’organisation dispose d’une intégration Palletways active, configurée par l’équipe Qargo admin.
- Le rôle de l’utilisateur dans Qargo permet de consulter et de traiter les commandes Palletways.

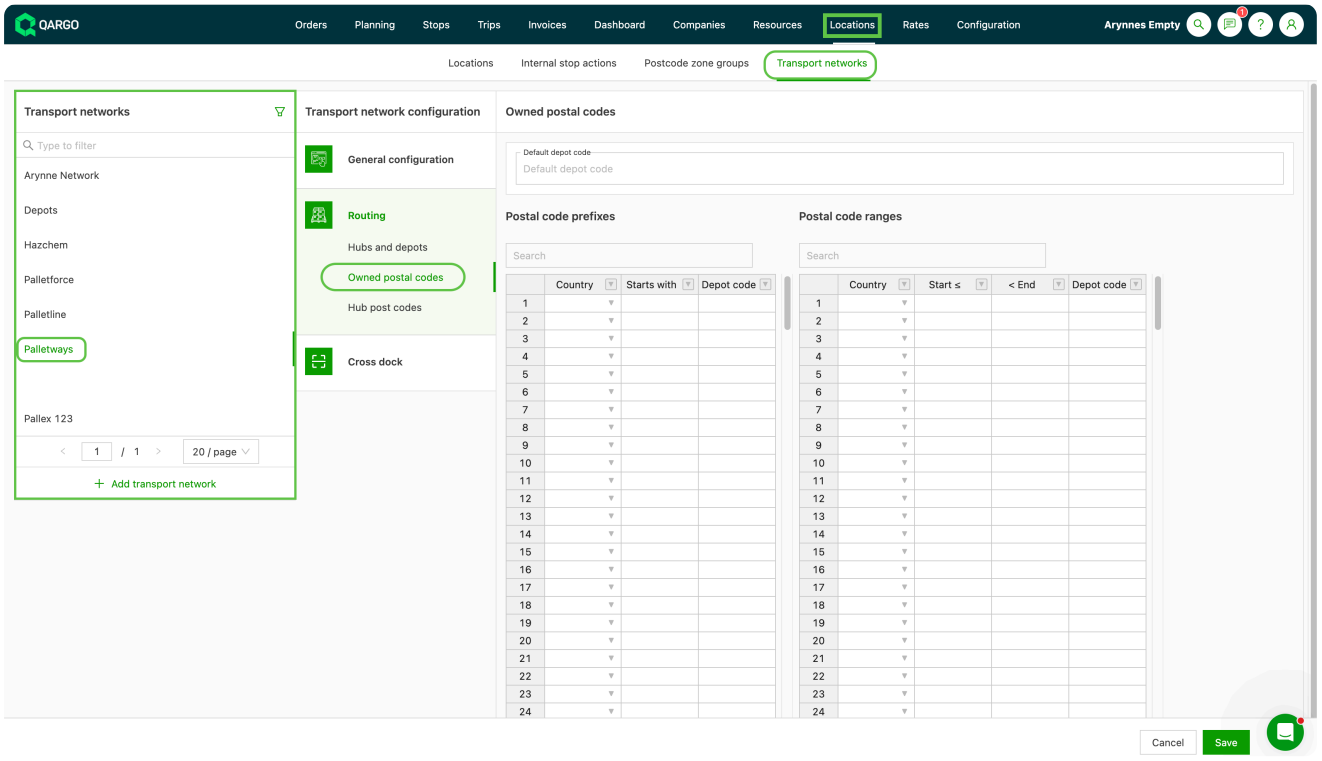
- Les appareils utilisés pour scanner ou recueillir les POD sont connectés à Qargo conformément à la procédure d'exploitation.

Prise en charge de plusieurs dépôts

Les organisations qui exploitent plusieurs dépôts Palletways internes peuvent gérer tous ces dépôts depuis une seule instance Qargo.

Configuration

- Chaque dépôt Palletways nécessite ses propres identifiants API.
- Les codes de dépôt sont gérés sous **Emplacement > Réseau de transport > Codes postaux détenus**.



‼️ La sélection du dépôt est automatique. Les opérateurs n'ont pas besoin de sélectionner un dépôt manuellement lors de la création ou du dispatch d'une expédition : Qargo détermine l'instance correcte en fonction de l'attribution des codes postaux.

Flux de travail quotidien dans Qargo

Recevoir les expéditions

- Palletways envoie automatiquement les nouvelles expéditions à Qargo.
- Elles apparaissent dans la vue Commandes ou Travail entrant, avec la référence Palletways visible.
- Les informations de base comprennent l'expéditeur, le destinataire, le type de service, le nombre de palettes, le poids et les éventuelles instructions particulières.

Planifier et affecter

- Affecter l'expédition à une tournée/un véhicule dans Qargo.
- Si le processus utilise le scan, scanner les étiquettes pour confirmer le chargement.
- Qargo renvoie les mises à jour de statut à Palletways, le cas échéant.

Exécuter et suivre

- À mesure que les chauffeurs avancent dans leurs arrêts, Qargo enregistre les heures, les statuts et les événements de scan.
- Les étapes clés (par ex. En cours de livraison, Livré, Livraison échouée) sont synchronisées avec Palletways.

Gérer les exceptions

- Enregistrer les motifs (par ex. client fermé, problème d'adresse, dommage) dans Qargo.
- Les détails des exceptions et les photos associées peuvent être récupérés ou envoyés selon la configuration, afin que Palletways et Qargo concordent.

Preuve de livraison (POD)

- Recueillir la signature, le nom, les photos et les notes dans Qargo.
- La POD est envoyée à Palletways pour que les clients et les acteurs du réseau puissent la consulter.

Facturation et clôture

- La livraison terminée et les quantités finales dans Qargo peuvent servir à la facturation.
- Lorsque c'est pris en charge, les modifications ayant une incidence sur les frais sont synchronisées avec Palletways afin que les enregistrements restent cohérents.

Scan inter-dépôts et visibilité avec l'application mobile Qargo

- Palettes scannées lors du chargement ou du déchargement (dépôt d'enlèvement ou dépôt de livraison)
    - Événements scannés envoyés automatiquement à Palletways
    - Réseau Palletways informé de l'avancement de chaque palette au fil des étapes de manutention au dépôt : aucune saisie manuelle n'est nécessaire.
- **Événements de scan pris en charge :**
    - Palette chargée sur un véhicule au dépôt d'enlèvement
    - Palette déchargée d'un véhicule au dépôt d'enlèvement
    - Palette chargée sur un véhicule au dépôt de livraison
    - Palette déchargée d'un véhicule au dépôt de livraison
- Les événements de scan apparaissent dans l'historique des codes-barres de l'expédition dans Qargo et sont reflétés dans le suivi du réseau Palletways.

Récapitulatif des fonctionnalités et sens des flux de données

L'intégration peut à la fois envoyer (push) et récupérer (pull) des données. « Push » signifie que le système source envoie automatiquement des données. « Pull » signifie que le système de destination recherche les modifications ou demande des données.

Fonctionnalité	Sens	Déclencheur habituel	Emplacement dans Qargo	Remarques
Nouvelle commande / expédition	Envoi par Palletways	Commande créée dans Palletways	Liste des commandes ou file d'attente entrante	Apparaît avec la référence Palletways et les données de service
Mises à jour de commande (par ex. instructions, quantités)	Envoi par Palletways, récupération par Qargo	Modifications dans Palletways ou récupérations planifiées par Qargo	Panneau de détail de la commande	Qargo peut récupérer périodiquement les données pour capter les modifications tardives
Données d'étiquette / réf. d'expédition	Envoi par Palletways	Création de la commande ou demande d'impression	Section des étiquettes de la commande	À utiliser pour le scan et la confirmation du chargement
Statut de planification (affecté, en tournée)	Envoi par Qargo	Affectation à un véhicule/itinéraire	Tableau de planification et chronologie de la commande	Tient Palletways informé de l'avancement
Étapes de suivi (en cours de livraison, livré, échoué)	Envoi par Qargo	Changements de statut par le chauffeur/l'application	Suivi en temps réel et activité de la commande	Visibilité quasi en temps réel pour Palletways
Événements de scan (chargement, cross-docking, scan de POD)	Envoi par Qargo	Scan effectué au dépôt ou sur le véhicule	Historique des scans de la commande	Améliore la traçabilité dans tout le réseau
Exceptions (avis de passage, problèmes d'adresse, dommages)	Envoi par Qargo, récupération par Palletways	Exception enregistrée dans Qargo	Panneau des exceptions de la commande	Photos/notes incluses lorsque c'est pris en charge
POD (signature, nom, horodatage, photos)	Envoi par Qargo	POD recueillie dans l'application chauffeur ou au bureau	Section POD et pièces jointes	Partagée avec Palletways pour l'accès des clients
Annulations d'expédition	Envoi par Palletways, récupération par Qargo	Annulation à la source	Mises à jour du statut de la commande ou suppression	Qargo respecte la source de référence
Ajustements liés aux frais	Selon la configuration	Dimensions mesurées, reclassement, supplément	Vue tarification/frais	Lorsque l'option est activée, les mises à jour sont synchronisées dans les deux sens ou dans un seul sens

Conseils d'utilisation dans Qargo

- Toujours affecter le travail Palletways à un itinéraire avant le dispatch, afin que les mises à jour de suivi soient transmises rapidement.
- Enregistrer les exceptions avec des motifs clairs et des photos ; cela réduit les demandes des clients par la suite.
- Vérifier les modifications tardives : en cas de doute sur des changements dans Palletways, actualiser ou rouvrir la commande pour récupérer les dernières données.

- Veiller à ce que les chauffeurs synchronisent l'application avant et après les tournées, en particulier en mode hors ligne.

Questions fréquentes

- **Que faire si une commande semble incomplète dans Qargo ?**
  Actualiser pour récupérer les éventuelles mises à jour tardives de Palletways. Si les informations semblent toujours erronées, vérifier si la commande a été modifiée récemment à la source.
- **Faut-il ressaisir les mises à jour de suivi dans Palletways ?**
  Non. Saisir les statuts et les POD dans Qargo ; l'intégration envoie les mises à jour à Palletways.
- **Est-il possible d'imprimer les étiquettes Palletways depuis Qargo ?**
  Si c'est configuré, les données d'étiquette sont disponibles dans la commande. Suivre la procédure du dépôt pour l'impression et le scan.
- **Quelle est la rapidité des mises à jour ?**
  Les envois (push) se font quasi en temps réel. Les actualisations par récupération (pull) ont lieu lors d'une action ou selon une planification, en fonction de la configuration.

Dépannage

- **Les nouvelles expéditions Palletways n'apparaissent pas**
  Vérifier que la vue utilisée inclut le travail Palletways et que les filtres ne masquent pas les nouveaux éléments. Si le problème persiste, contacter le Qargo admin interne.
- **Le suivi n'est pas visible dans Palletways**
  Vérifier que la commande a bien été affectée et que le chauffeur/l'application a transmis le statut. Vérifier la connectivité et l'état de synchronisation sur l'appareil du chauffeur.
- **La POD n'apparaît pas dans Palletways**
  Vérifier que la POD figure dans Qargo avec un horodatage et une pièce jointe. Rouvrir la commande pour déclencher la récupération des données en attente, puis laisser le temps au traitement de l'envoi.
- **La tâche de dispatch affiche le statut « *En attente* »**
  Lorsque l'API Palletways tarde à répondre ou expire pendant le dispatch, Qargo passe en état de récupération au lieu de mettre immédiatement la tâche en échec.
  - La tâche de dispatch s'affiche comme *En attente*. Il s'agit du comportement attendu, qui ne signifie pas que l'export de l'expédition a échoué.
  - Ne pas tenter de relancer manuellement la tâche tant qu'elle est à l'état *En attente*.
  - Qargo vérifie et confirme automatiquement le statut de l'expédition sous 10 à 20 minutes.
  - Si l'expédition a bien été créée dans Palletways : la tâche se termine, les étiquettes sont générées et les métadonnées sont mises à jour normalement.
  - Si l'expédition n'a pas été créée : la tâche est marquée comme *Échoué* et peut être relancée.

💬 Si une tâche reste à l'état ***En attente*** pendant plus de 30 minutes sans se résoudre, contacter l'équipe d'assistance Qargo en indiquant la référence Palletways et l'horodatage.

Assistance

Si les problèmes persistent après les étapes ci-dessus, contacter l'équipe d'assistance Qargo en indiquant la référence Palletways, le véhicule/l'itinéraire, les horodatages et, si possible, des captures d'écran.